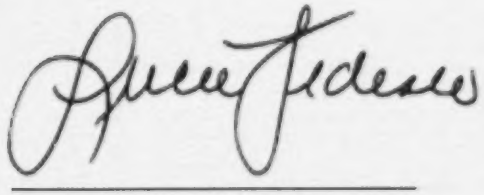
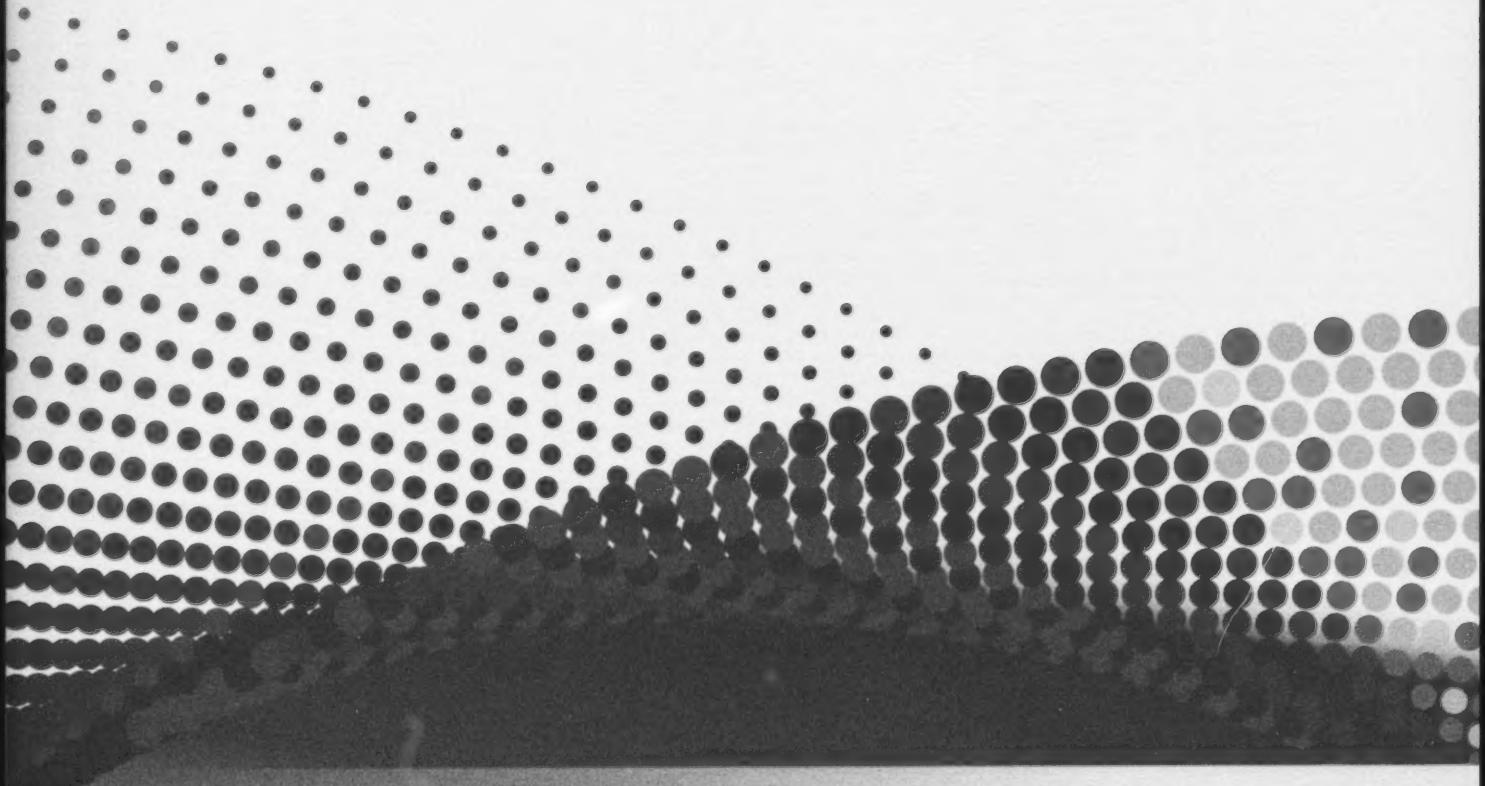
Agence de la consommation en matière financière du Canada | Financial Consumer Agency of Canada

Plan d'activités 2018-2019[1]



Lucie M.A. Tedesco
Commissaire



Canada

Mai 2017
No de catalogue : FC2-4F-PDF

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

This document is also available in English under the title Financial Consumer Agency of Canada: 2017–2018 Business Plan

---

[1] L'ACFC a préparé ce plan d'activités qui correspond aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor ayant trait aux plans ministériels des ministères et organismes du gouvernement du Canada. L'ACFC n'est pas une organisation qui reçoit des crédits parlementaires en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques. Elle reçoit du financement du gouvernement du Canada au moyen d'une autorisation législative, le reste de son financement provient de cotisations de l'industrie.

Table des matières

Message de la commissaire 1

Aperçu de nos plans 4

Raison d'être, mandat et rôle 6

Raison d'être 6

Mandat et rôle 6

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail 8

Conditions externes 8

Conditions internes 8

Principaux risques pour les plans de l'ACFC 10

Résultats prévus en 2018-2019 et au-delà 12

Programme à l'appui de la responsabilité essentielle 1 — Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale 13

Programme à l'appui de la responsabilité essentielle 2 — Littératie financière .. 18

Services internes 21

Dépenses et ressources humaines 22

Ressources humaines 24

Dépenses 24

État des résultats condensé prospectif 25

Renseignements supplémentaires 26

Vérifications internes et évaluations à venir 27

Annexe [A] : Définitions 28

Message de la commissaire

C'est avec plaisir que je présente aux Canadiennes et aux Canadiens le plan d'activités 2018-2019 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), le quatrième de mon mandat à titre de commissaire. Des innovations importantes ont été apportées dans le secteur des services financiers depuis que je suis entrée en fonction, et je m'attends à ce que la tendance se poursuive dans les prochaines années. Les consommateurs et les responsables de la réglementation naviguent dans un marché de produits et de services financiers dynamique, en constante évolution. Dans l'ensemble, il s'agit là d'une bonne chose, car l'innovation est avantageuse pour les consommateurs : elle leur donne plus de choix, simplifie leur vie et favorise la concurrence. Cependant, certaines avancées poussent à leurs limites les dispositions de protection des consommateurs prévues dans les lois et les règlements que l'ACFC est chargée d'appliquer.

J'ai confiance que les priorités, les stratégies et les activités énoncées dans le présent plan permettront à l'ACFC de suivre la voie qui la mènera à ses objectifs. Comme il en est question dans le plan, toutefois, cela exigera des ressources financières et humaines additionnelles. Pour faire face aux défis qui nous attendent, nous devons accroître les ressources affectées à nos activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi, de même qu'aux services internes qui permettent à notre organisation de fonctionner.

L'un des grands projets de l'exercice qui s'amorce est la mise en œuvre d'un cadre de surveillance modernisé, qui favorisera la rigueur et la transparence dans nos activités de surveillance tout en permettant à l'ACFC d'être plus proactive et de produire des résultats de façon plus prévisible. D'abord prévue dans l'exercice 2017-2018, la mise en œuvre du cadre de surveillance a été reportée à 2018-2019, ce qui nous permettra de mettre à profit les leçons tirées de l'examen de l'industrie effectué en 2017-2018, qui portait sur les pratiques de vente au détail des banques canadiennes. Afin de tenir compte des conditions actuelles du marché des services financiers, nous prévoyons également renforcer nos capacités d'analyse de données. Ces activités permettront d'appuyer la mise en œuvre du nouveau cadre, ainsi que nos autres activités de surveillance et de supervision.

L'innovation est par ailleurs un thème sous-jacent de la Stratégie nationale pour la littératie financière — Compte sur moi, Canada, pilotée par Jane Rooney, la chef du développement de la littératie financière du Canada. Dans un marché où les consommateurs doivent composer avec un vaste éventail de décisions et de risques complexes, souvent associés à l'arrivée de nouvelles technologies ou de nouveaux acteurs, l'importance de cette stratégie ne peut que croître. Les initiatives au titre de la Stratégie intègrent les résultats de travaux de recherche en

économie comportementale en vue d'améliorer le bien-être financier des Canadiens et de nous aider à mieux comprendre comment la technologie peut faciliter la prise de décisions pour les consommateurs. Nous continuerons de nous appuyer sur la recherche pour apprendre comment les applications mobiles et d'autres technologies peuvent favoriser et influencer certains changements de comportement.

Ces activités ainsi que les autres initiatives de promotion de la littératie financière menées sous l'égide de Jane Rooney dépendent de notre collaboration avec les autres intervenants du gouvernement, du secteur privé et des organismes sans but lucratif. Je tiens en particulier à remercier les membres du Comité directeur national sur la littératie financière de l'ACFC pour leur soutien sans faille et leur apport lors de la mise en œuvre de la Stratégie. Leurs connaissances, leur dévouement et leurs réseaux de relations nous permettront de continuer à étendre notre influence dans tout le pays.

Les défis avec lesquels doivent composer les consommateurs de produits et de services financiers canadiens s'inscrivent dans les tendances liées à l'interconnexion croissante que l'on observe dans le marché mondial. En participant à divers forums internationaux comme FinCoNet et le groupe de travail du G20 et de l'OCDE sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers, nous collaborons avec les responsables de la réglementation d'autres administrations en vue de favoriser l'adoption de normes et de pratiques de surveillance rigoureuses et efficaces, de façon à renforcer la protection des consommateurs de produits et de services financiers partout dans le monde. Ces travaux de collaboration à l'échelle internationale permettent également à l'ACFC d'élargir sa capacité de surveillance des tendances et des nouveaux enjeux et de tirer profit des expériences d'autres administrations.

Alors que nous mettons en œuvre les stratégies énoncées dans le présent plan, nous sommes conscients que le gouvernement du Canada s'est engagé à moderniser les dispositions de la Loi sur les banques visant la protection des consommateurs de produits et de services financiers canadiens. Connaissant les capacités d'adaptation et la résilience du personnel de l'ACFC, je n'ai aucun doute que nous saurons appuyer efficacement le ministre des Finances dans la mise en œuvre des initiatives stratégiques et des modifications législatives découlant de ce projet.

Le plan d'activités met en valeur les principales considérations stratégiques et méthodes de l'ACFC pour ce qui est de surveiller les entités financières sous réglementation fédérale et de renforcer la littératie financière des Canadiens. Ainsi, il ne présente qu'un échantillon des activités de l'ACFC. J'ai l'immense chance de pouvoir compter sur une équipe d'employés talentueux et dévoués, qui œuvrent sans relâche pour que l'ACFC remplisse tous ses engagements et fonctionne de la façon la plus efficiente et productive possible.

Je suis fière des contributions de l'ACFC à la vigueur, à la stabilité et au caractère concurrentiel du système financier du Canada. L'ACFC continuera d'anticiper les nouveaux défis et les nouvelles occasions et d'y répondre de façon décisive, comme elle l'a toujours fait, tout en protégeant et en informant les consommateurs de produits et de services financiers du Canada.

Lucie M.A. Tedesco
Commissaire

Aperçu de nos plans

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) continue d'appuyer l'objectif du gouvernement consistant à maintenir un solide régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers. Les efforts de l'ACFC en ce sens sont axés sur quatre grandes priorités stratégiques.

1. **Renforcer la surveillance du secteur financier pour mieux protéger les consommateurs de produits et de services financiers.**

Par le biais de ses activités de surveillance auprès des entités financières sous réglementation fédérale, l'ACFC favorise, surveille et fait respecter la conformité aux dispositions fédérales, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qui visent à protéger les consommateurs de produits et de services financiers et les commerçants.

L'ACFC mettra en œuvre un cadre de surveillance modernisé et adaptera ses activités en fonction des résultats de son examen portant sur les pratiques de vente des banques.

2. **Renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et de services financiers pour améliorer leur bien-être financier.**

L'ACFC continuera d'agir comme chef de file national pour l'élaboration et la promotion d'initiatives visant à renforcer le bien-être financier des consommateurs.

Pour atteindre cet objectif, l'ACFC emploiera les méthodes suivantes :

1. poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière — Compte sur moi, Canada;
2. offrir des outils et des ressources fondés sur les résultats des études en économie comportementale.

Entre autres domaines, l'ACFC mettra l'accent sur l'épargne, sur la dette des ménages et sur les droits et responsabilités des consommateurs.

3. **Déterminer et évaluer les tendances et les nouveaux enjeux dans le marché financier, en rendre compte et prendre des mesures en conséquence.**

Le marché financier est en évolution constante. Pour suivre le rythme, l'ACFC mettra l'accent sur :

- la promotion des changements de comportement;
- les systèmes de paiement;
- les services financiers numériques.

Pour réaliser ces objectifs, l'ACFC continuera d'agir comme chef de file dans les forums nationaux et internationaux se rapportant à la protection des consommateurs et à la littératie financière, de façon à favoriser le partage des connaissances et de l'information dans ces domaines et d'en tirer parti.

4. **Mettre à profit les forces de l'organisation et se préparer pour l'avenir.**

L'ACFC compte accroître sa souplesse et sa résilience. Pour ce faire, elle prévoit :

- adopter des stratégies en matière de gestion du changement et de développement du leadership;
- maintenir un milieu de travail et un modèle organisationnel viables;
- adopter une stratégie de veille stratégique et améliorer les outils à cet effet en vue d'appuyer la prise de décisions, l'échange d'information et la recherche.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de l'ACFC, veuillez consulter la section « Résultats prévus en 2018-2019 et au-delà » du présent rapport.

Raison d'être, mandat et rôle

Raison d'être

L'ACFC a été créée pour protéger les consommateurs en surveillant les entités financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

Mandat et rôle

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui définit les fonctions de l'ACFC et ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi. La Loi énumère également les dispositions des lois et des règlements fédéraux dont l'ACFC doit surveiller l'application.

Selon les paragraphes 2 et 3 de l'article 3 de la Loi, l'ACFC a pour mission :

3(2)

a) de superviser les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

b) d'inciter les institutions financières et ces organismes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa *a)*;

b.1) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public ainsi que les engagements publics pris par elles en vue de protéger ces intérêts;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et de ces organismes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent;

f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

g) de collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, de coordonner ses activités avec les leurs.

3(3)

a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la Loi sur les réseaux de cartes de paiement et de ses règlements;

b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la Loi sur les réseaux de cartes de paiement et de ses règlements;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la Loi sur les réseaux de cartes de paiement.

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail

Conditions externes

La situation en matière de protection des consommateurs de produits et de services financiers : Le gouvernement du Canada s'est engagé à moderniser le régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers établi dans la Loi sur les banques. L'ACFC se doit de faire preuve de souplesse et de résilience pour appuyer le ministre des Finances dans la mise en œuvre d'initiatives stratégiques ou de modifications législatives, le cas échéant.

Intervenants de l'extérieur : L'ACFC fait avancer ses programmes de surveillance et de littératie financière en travaillant avec un réseau diversifié d'intervenants à l'échelle du pays et en s'appuyant sur ces intervenants. Afin de gérer efficacement ces relations, l'ACFC continuera d'appliquer son cadre de collaboration pour gérer les risques à sa réputation et créera un processus de gouvernance interne pour régir l'approbation des projets qu'elle dirige ou auxquels elle participe.

Technologie financière : L'évolution rapide du secteur des services financiers a des répercussions sur les efforts de l'ACFC en matière de protection des consommateurs de produits et de services financiers. L'Agence doit accroître sa capacité à prévoir les tendances et les nouveaux enjeux associés à cette évolution, à les comprendre et à prendre les mesures pertinentes. Elle doit également continuer de collaborer étroitement avec un réseau diversifié d'intervenants en vue de protéger et d'informer les consommateurs.

Conditions internes

Ressources humaines : La capacité de l'ACFC à réussir dans sa mission dépend de son capital humain. L'ACFC doit s'assurer qu'elle emploie les bonnes personnes dans les bonnes fonctions, qu'elle soutient leur perfectionnement professionnel et qu'elle leur offre un milieu de travail et un modèle organisationnel viables.

Compétences spécialisées et infrastructure d'analyse des données : En tant qu'organisation axée sur le savoir, l'ACFC doit exploiter les données pour appuyer ses activités de protection des consommateurs et de promotion de la littératie financière. L'amélioration de ses méthodes de collecte, de stockage et d'extraction de données contribuera à améliorer l'efficacité de la prise de décisions au sein de l'organisation et facilitera le partage d'information et les activités de recherche.

Compétences d'analyse des politiques : L'ACFC est de plus en plus souvent appelée à fournir des conseils d'expert sur les tendances qui touchent les consommateurs canadiens de produits et de services financiers. L'ACFC va améliorer sa capacité de produire des analyses approfondies fondées sur des données probantes en vue d'orienter ses activités de protection des consommateurs et d'appuyer les discussions d'élaboration de politiques au sein du gouvernement.

Principaux risques pour les plans de l'ACFC

L'évolution de la dynamique du marché, y compris l'émergence de la technologie financière et la complexité croissante des produits et des services financiers, pose des risques susceptibles de nuire à la capacité de l'ACFC de réaliser ses plans. Ces enjeux peuvent compliquer les efforts de l'ACFC pour repérer les risques en matière de protection des consommateurs, les évaluer et prendre les mesures pertinentes. L'évolution de la dynamique du marché peut aussi créer des difficultés pour les consommateurs. L'ACFC collabore avec divers intervenants et réseaux et coordonne avec eux ses activités de mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière, mais la nature volontaire de ces soutiens peut poser certains problèmes en ce qui a trait à l'établissement d'objectifs et à l'évaluation des réalisations. L'ACFC compte sur la robustesse de son modèle organisationnel et sur le talent, la souplesse et la résilience de son personnel pour gérer ces risques.

Principaux risques pour les plans de l'ACFC

Risque	Stratégie de gestion du risque	Lien avec les programmes de l'ACFC	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat de la commissaire
Incapacité de protéger les Canadiens contre les risques découlant de l'évolution de la dynamique du marché	L'ACFC : o continuera de renforcer sa capacité d'effectuer de la recherche sur les risques liés au marché qui touchent les consommateurs en élaborant une démarche de veille stratégique pour améliorer le repérage, l'évaluation et la surveillance des nouvelles tendances; o adoptera une stratégie de surveillance dynamique fondée sur les risques et appliquera les leçons tirées de l'examen des pratiques de vente des banques; o mettra sur pied une division de l'application de la loi en vue de renforcer la rigueur et l'indépendance de sa fonction d'enquête.	Programme 1 : Surveillance et promotion	Pour demeurer une autorité compétente efficace dans un environnement en évolution, l'ACFC doit démontrer qu'elle exécute un programme d'assurance de la conformité axé sur les risques qui est rigoureux, dynamique et prévisible. La stratégie de surveillance adoptée doit reposer sur un régime d'ensemble axé sur des principes, qui offre une plus grande latitude pour l'exercice du jugement des décideurs. L'ACFC ajustera sa propre stratégie de surveillance visant l'application des mesures fédérales de protection des consommateurs de produits et de services financiers en tenant compte des résultats de son examen des pratiques de vente des banques, notamment en prévoyant des

Risque	Stratégie de gestion du risque	Lien avec les programmes de l'ACFC	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat de la commissaire
			activités de surveillance et d'application de la loi proactives et réactives.
Incapacité de préparer les Canadiens à l'évolution de la dynamique du marché et d'exécuter avec succès la Stratégie nationale pour la littératie financière, en partie en raison de la dépendance à l'égard des intervenants externes	L'ACFC : o continuera de renforcer sa capacité d'effectuer de la recherche sur les risques liés au marché qui touchent les consommateurs en appliquant une démarche de veille stratégique pour améliorer le repérage, l'évaluation et la surveillance des nouvelles tendances et sensibiliser les consommateurs en conséquence; o continuera de participer à des forums nationaux et internationaux se rapportant à la littératie financière; o continuera de mettre en œuvre son protocole et ses procédures pour les accords de collaboration de façon à assurer le maintien d'alliances solides, stratégiques et fiables avec d'autres organisations; o continuera de respecter son processus de gouvernance interne pour faire approuver les projets que l'Agence dirige ou auxquels elle participe.	Programme 2 : Littératie financière	L'ACFC doit repérer et évaluer les nouveaux enjeux, en rendre compte et prendre des mesures pertinentes à leur égard. L'ACFC utilisera des outils éducatifs et des outils de promotion de la littératie financière, de même que des communications objectives indépendantes, pour sensibiliser les consommateurs à différentes questions et leur donner les moyens de se protéger dans le cadre de leur prise de décisions financières.

Résultats prévus en 2018-2019 et au-delà

Le 27 novembre 2017, les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé le Cadre ministériel des résultats[1] de l'ACFC. Le Plan d'activités 2018-2019 de l'ACFC est le premier plan d'activités de l'Agence à tenir compte du Cadre ministériel des résultats approuvé et du répertoire des programmes, de même que des résultats ministériels et indicateurs connexes.

L'ACFC doit s'acquitter de deux responsabilités essentielles qui ont été approuvées : la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale et la littératie financière.

Responsabilité essentielle 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	Responsabilité essentielle 2 : Littératie financière
L'Agence de la consommation en matière financière du Canada réglemente les institutions financières fédérales du Canada telles que les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les coopératives de crédit fédérales, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour assurer la protection des droits des consommateurs. Elle s'emploie à faire en sorte que les Canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. En tant qu'autorité de réglementation, l'Agence surveille l'application des mesures de protection des consommateurs de produits et services financiers qui sont fondées sur des lois, des règlements, des codes de conduite volontaires et des engagements publics. Elle utilise un modèle de surveillance axé sur les risques pour assurer le respect des dispositions législatives sur la protection des consommateurs. Pour réaliser ses activités de vérification de la conformité, l'Agence s'appuie sur des renseignements provenant de sources diverses, notamment les plaintes des	L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a pris l'engagement d'améliorer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens à l'égard des questions financières. Elle offre du contenu en ligne, des outils et des programmes qui aident les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées. Elle sensibilise en outre le public aux questions liées à la protection des consommateurs de produits et de services financiers. Au moyen d'activités de coordination et de collaboration menées d'un bout à l'autre du pays avec des intervenants, notamment les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que des organisations des secteurs privé et sans but lucratif, l'Agence favorise chez les consommateurs une meilleure compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent, et encourage les intervenants à promouvoir et à mettre en œuvre des initiatives de littératie financière.

[1] La *Politique sur les résultats* du Secrétariat du Conseil du Trésor est entrée en vigueur le 1er juillet 2016. Les ministères et organismes du portefeuille des Finances, y compris l'ACFC, ont été visés par la deuxième vague de mise en œuvre de la Politique.

Responsabilité essentielle 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	Responsabilité essentielle 2 : Littératie financière
consommateurs, les examens sur place, les examens de la conformité, les études portant sur les tendances et les nouveaux enjeux du marché, et l'information transmise par des homologues nationaux et internationaux du milieu de la réglementation.	

Programme à l'appui de la responsabilité essentielle 1 — Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Description

Le Programme de surveillance et de promotion vise à assurer que les entités financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions fédérales sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite. Il favorise également l'application de pratiques commerciales responsables en communiquant les attentes de l'ACFC, en réalisant des travaux de recherche sur les tendances et les enjeux émergents qui touchent les consommateurs de produits et services financiers, en participant aux discussions stratégiques et en faisant la promotion des droits et des responsabilités des consommateurs.

Faits saillants de la planification

Le Programme de surveillance et de promotion comporte trois principales initiatives pour l'exercice 2018-2019 :

- la mise en œuvre du nouveau cadre de surveillance;
- la mise en œuvre d'un régime plus complet de surveillance des entités réglementées, comprenant entre autres une évaluation de l'efficacité des modèles de gouvernance, des contrôles, des politiques et des procédures visant à protéger les consommateurs;
- l'adoption de mesures de suivi découlant de l'examen des pratiques de vente des banques mené par l'ACFC.

Nouveau cadre de surveillance

Le cadre énonce les principes et les procédés qu'appliquera l'ACFC dans le cadre de ses activités de surveillance des entités financières sous réglementation fédérale. Le cadre modernisé énonce clairement les attentes de l'ACFC à l'endroit des entités réglementées quant au respect de leurs obligations en matière de pratiques commerciales et cherche à établir un juste équilibre entre la surveillance réactive et proactive.

En raison de l'examen des pratiques de vente des banques mené au cours de l'exercice 2017-2018, l'ACFC a reporté la mise en œuvre de son nouveau cadre de surveillance à l'exercice 2018-2019. Le nouveau calendrier de mise en œuvre permettra à l'ACFC de peaufiner le cadre modernisé en fonction des leçons tirées de l'examen.

Ce nouveau cadre axé sur les principes met de l'avant certaines notions retravaillées et d'autres entièrement nouvelles, qui doivent permettre à l'ACFC de rendre ses activités plus prévisibles et de les axer davantage sur les risques. La mise en œuvre du cadre comprend :

- l'évaluation des méthodes d'examen et d'enquête dans les dossiers de conformité;
- la mise au point de nouveaux outils de surveillance et d'application de la loi;
- l'élaboration d'un profil de conduite commerciale pour chacune des entités financières sous réglementation fédérale;
- la définition de normes de service internes et externes;
- l'élaboration de lignes directrices destinées à aider les entités financières sous réglementation fédérale à répondre aux attentes de l'ACFC.

Le nouveau cadre de surveillance de l'ACFC sera appuyé par une solution technologique.

L'ACFC compte augmenter sa capacité à repérer les tendances et les nouveaux enjeux et à y répondre. En s'appuyant sur les bases déjà établies, l'ACFC évaluera l'incidence des technologies financières sur son mandat et sur les entités sous réglementation fédérale. Dans le cadre du Programme, l'ACFC continuera de promouvoir la conformité en organisant annuellement des séances de consultation de l'industrie et des sommets destinés aux consommateurs et en mettant à jour sa campagne sur les droits et les responsabilités des consommateurs. Enfin, le nouveau Comité consultatif sur la protection des consommateurs contribuera aux efforts de l'ACFC dans le cadre du Programme.

Surveillance plus complète des entités réglementées

L'ACFC renforcera son effectif affecté à la surveillance pour veiller à la mise en œuvre réussie de son nouveau cadre de surveillance et adopter les mesures pertinentes au vu des constatations de l'examen des pratiques de vente des banques mené par l'ACFC. Les responsables du Programme de surveillance et de promotion seront aussi autorisés à approfondir leur surveillance des entités visées, y compris en évaluant l'efficacité des modèles de gouvernance, des contrôles, des politiques et des procédures visant à protéger les consommateurs. Ce renforcement de l'équipe de surveillance de l'ACFC devrait permettre à l'organisation d'effectuer davantage d'examens de l'industrie, sur le même modèle que son examen des pratiques de vente des banques. Il contribuera également à améliorer la capacité de l'ACFC d'appuyer le ministère des Finances du Canada dans ses activités d'élaboration de politiques.

Suite à donner à l'examen de l'industrie sur les pratiques de vente des banques

L'ACFC a recours à des examens de l'industrie pour surveiller les activités des entités réglementées; vérifier qu'elles se conforment aux dispositions des lois fédérales visant la protection des consommateurs de produits et de services financiers; se faire connaître du grand public; guider ses interventions dans les discussions d'élaboration des politiques concernant le secteur financier; et sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à leurs responsabilités, de même qu'aux risques associés aux produits et aux services financiers.

En 2017-2018, l'ACFC a réalisé son examen de l'industrie le plus approfondi à ce jour, qui concernait les pratiques de vente des six grandes banques canadiennes sous réglementation fédérale. L'examen portait sur les facteurs de risque liés aux pratiques commerciales, y compris les objectifs de vente et les programmes d'incitatifs établis par les banques, de même que sur l'efficacité des contrôles appliqués par les banques en vue d'atténuer ces risques.

L'examen a permis de constater que la culture des services bancaires de détail incite les employés à vendre des produits et des services et les récompense selon les résultats obtenus à cet égard. Le fait que les banques mettent fortement l'accent sur les ventes peut accroître les risques de vente abusive, d'inconduite en matière de vente et de manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales. Les contrôles mis en place pour atténuer les risques en matière de protection des consommateurs ne sont pas suffisants. Ces risques sont particulièrement élevés dans le cas de certains produits (assurance crédit), de certaines pratiques (vente croisée) et de certains circuits de vente (spécialistes en prêts hypothécaires itinérants et vendeurs tiers).

En 2018-2019, l'ACFC donnera suite à ces travaux. L'Agence approfondira ses recherches sur certains des risques cernés lors de l'examen pour en déterminer l'importance dans le secteur bancaire en général et l'incidence potentielle sur les consommateurs de produits et de services financiers en particulier. Il est actuellement prévu d'évaluer l'efficacité des modèles de gouvernance, des contrôles, des politiques et des procédures visant à protéger les consommateurs, d'effectuer des enquêtes mystères et de mener des examens de l'industrie ciblant certains produits ou certaines pratiques de vente présentant des risques particulièrement élevés.

En vue de bien mettre en œuvre les changements prévus dans ses activités, l'équipe de la surveillance et de la promotion ajoutera 17 nouvelles ressources à temps plein à son personnel en 2018-2019.

Ressources financières prévues (millions de dollars)

2017-2018 Dépenses estimées	2018-2019 Dépenses prévues	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues
3,95	6,17	8,42	9,20

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018 Équivalents temps plein prévus	2018-2019 Équivalents temps plein prévus	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus
27	44	56	60

L'InfoBase du Secrétariat du Conseil du Trésor **contient de plus amples renseignements sur le répertoire des programmes de l'ACFC.**

Résultats prévus pour le Programme de surveillance et de promotion

Résultat ministériel	Indicateurs de résultat ministériel	Objectif	Date cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite	Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'ACFC mène ses activités de surveillance et qui comprennent la nature de ces activités et leurs résultats	80 %	Mars 2019	S. O.[i]	S. O.[i]	73 %
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité)	100 %	Mars 2019	S. O.[ii]	S. O.[ii]	100 %
Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières	Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs	Hausse de 5 %	Mars 2019	S. O.[iii]	S. O.[iii]	58 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs	Hausse de 5 %[iv]	Mars 2020	S. O.	S. O.	S. O.

[i] *Indicateur utilisé pour la première fois au cours de l'exercice 2016-2017.*

[ii] *Méthode de mesure modifiée après 2015-2016.*

[iii] *Données initiales tirées d'un sondage quinquennal. Un sondage de moindre envergure sera effectué annuellement.*

[iv] *L'exercice 2018-2019 servira d'année de référence pour la nouvelle méthode de mesure de cet indicateur.*

Programme à l'appui de la responsabilité essentielle 2 — Littératie financière

Description

Le Programme de littératie financière vise à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens à l'égard des questions financières de façon à accroître leur capacité de prendre des décisions financières éclairées. L'ACFC dirigera les intervenants, notamment les membres du Comité directeur national sur la littératie financière et des réseaux de littératie financière partout au Canada, afin d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures concrètes visant à intégrer la littératie financière dans des initiatives qui contribuent à orienter les décisions financières des Canadiens. Des efforts particuliers seront déployés pour encourager les Canadiens à établir un budget, à épargner, à rembourser leurs dettes et à bien choisir leurs produits et leurs services financiers.

Faits saillants de la planification

Le Programme de littératie financière continuera d'être axé sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière ainsi que sur le suivi de ses propres initiatives et de celles du Comité directeur national et sur la reddition de compte connexe. Le Comité directeur national continuera de mettre l'accent notamment sur la promotion de la littératie financière en milieu de travail et le renforcement de la littératie financière des Autochtones.

L'ACFC s'appuiera sur ses relations avec des organisations de tout le pays pour aider les Canadiens à améliorer leur bien-être financier. Elle fera la promotion de ses ressources et de celles offertes par ses partenaires au moyen d'outils comme la Base de données canadienne sur la littératie financière, le Bulletin de la littératie financière, les réseaux sociaux et diverses campagnes et activités comme le Mois de la littératie financière.

L'ACFC continuera de préparer et d'améliorer du matériel éducatif visant à renforcer le bien-être financier de la population canadienne. Par exemple, les responsables du Programme de littératie financière s'efforceront de bonifier la calculatrice budgétaire, un outil à la fine pointe de l'industrie, en y intégrant des améliorations inspirées des connaissances en économie comportementale. Les responsables du Programme adopteront aussi les mesures pertinentes pour faire suite aux principales constatations tirées du sondage sur la mobilisation des intervenants en littératie financière mené par l'ACFC durant l'exercice 2017-2018.

L'ACFC continuera de mettre en œuvre le Plan national de recherche sur la littératie financière, qui contribue à orienter les priorités de la Stratégie nationale pour la littératie financière et met en lumière différents comportements financiers. L'ACFC prévoit organiser un symposium international de recherche en vue de permettre la mise en commun des résultats de recherche et d'en discuter.

L'ACFC continuera également d'effectuer des sondages et d'entreprendre des travaux de recherche comportementale. En 2018-2019, elle compte reprendre l'évaluation de la littératie financière du Programme international pour le suivi des acquis des élèves de l'OCDE auprès des Canadiens de 15 ans. Elle se prépare également à reprendre, en 2019-2020, l'enquête nationale sur la littératie financière des adultes, l'Enquête canadienne sur les capacités financières.

L'équipe de recherche comportementale de l'ACFC continuera de faire l'essai de méthodes visant à promouvoir des changements de comportement par l'entremise d'applications mobiles ou d'autres technologies. Ainsi, l'ACFC poursuivra ses travaux de recherche au moyen de l'application mobile Carotte Points Santé et de la plateforme BestLifeRewarded Innovations pour évaluer l'incidence des interventions en matière d'éducation financière sur le comportement financier des consommateurs.

Ressources financières prévues (millions de dollars)

2017-2018 Dépenses estimées	2018-2019 Dépenses prévues	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues
6,84	7,70	8,06	7,80

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018 Équivalents temps plein prévus	2018-2019 Équivalents temps plein prévus	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus
35	44	47	47

L'InfoBase du Secrétariat du Conseil du Trésor contient de plus amples renseignements sur le répertoire des programmes de l'ACFC.

Résultats prévus pour le Programme de littératie financière

Résultat ministériel	Indicateurs de résultat ministériel	Objectif	Date cible	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2015-2016	Résultats réels 2016-2017
Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières.	Pourcentage des Canadiens qui renforcent leurs connaissances financières	Hausse de 5 %	Mars 2020	62 %	S. O.[i]	S. O.[i]
	Pourcentage des Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières	Hausse de 5 %	Mars 2020	38 %	S. O.[i]	S. O.[i]
	Pourcentage des Canadiens qui adoptent les comportements financiers souhaités	Hausse de 5 %	Mars 2020	46 %	S. O.[i]	S. O.[i]
	Pourcentage des personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir un budget et de le respecter	Hausse de 5 %	Mars 2019	S. O.[ii]	16 %	17 %
	Pourcentage des personnes sans budget qui commencent à établir un budget	Hausse de 5 %	Mars 2019	S. O.[ii]	14 %	23 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale pour la littératie financière	Voir note iii	Mars 2020	S. O.[iii]	S. O.[iii]	S. O.[iii]

[i] Selon l'Enquête canadienne sur les capacités financières, réalisée tous les cinq ans.

[ii] Méthode de mesure modifiée après 2014-2015.

[iii] L'exercice 2018-2019 servira d'année de référence pour la nouvelle méthode de mesure de cet indicateur; aucune cible n'a donc été fixée.

Services internes

Description

Les programmes de surveillance et de littératie financière de l'ACFC reposent sur le solide fondement que constitue une saine gestion financière ainsi que sur les conseils et services d'experts de ses équipes responsables des communications, des services juridiques, des ressources humaines, de la technologie de l'information et de l'administration. Grâce à cette solide base, le personnel diversifié et hautement performant de l'ACFC peut réaliser les priorités de l'organisation.

Faits saillants de la planification

L'accès à des ressources additionnelles crée le besoin d'un soutien organisationnel accru, en particulier dans les domaines des ressources humaines, de la gestion des locaux, de la technologie de l'information, de la sécurité, des services d'accès à l'information et de la gestion financière.

Par ailleurs, l'ACFC prévoit une augmentation de ses coûts de locaux en raison d'une augmentation prévue des ressources et de la fin de son bail en septembre 2019. Elle a lancé un projet de modernisation consistant à adopter pleinement les normes relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0, ainsi qu'à favoriser la collaboration entre les employés, à faciliter la mobilité en renouvelant les outils technologiques et à faire une utilisation optimale de ses locaux. La plus grande partie des dépenses associées à ce projet seront engagées en 2019-2020.

L'ACFC prévoit adopter une démarche de veille stratégique et améliorer ses outils de veille stratégique en vue d'appuyer la prise de décisions, l'échange d'information et la recherche. La démarche aidera l'ACFC à déterminer et à recueillir les données qu'elle juge probantes, et à les utiliser pour appuyer la prise de décisions dans l'exécution de son mandat.

Ressources financières prévues (millions de dollars)

2017-2018 Dépenses estimées	2018-2019 Dépenses prévues	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues
11,12	15,36	16,45	17,10

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018 Équivalents temps plein prévus	2018-2019 Équivalents temps plein prévus	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus
51	70	73	74

Dépenses et ressources humaines

Au cours des exercices financiers antérieurs présentés dans le tableau ci-dessous, l'ACFC a connu une légère augmentation du nombre de ses équivalents temps plein ainsi que de ses dépenses, augmentation qui a suivi la demande. La hausse des dépenses à l'exercice 2017-2018 est principalement attribuable à la mise sur pied d'une nouvelle division de l'application de la loi et à la réalisation de l'examen de l'industrie portant sur les pratiques de vente des banques.

Résumé de la planification budgétaire (millions de dollars)

	2015-2016 Dépenses réelles	2016-2017 Dépenses réelles	2017-2018 Dépenses estimées	2018-2019 Dépenses prévues	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	1,98	2,56	3,95	6,17	8,42	9,20
Littératie financière	5,54	5,33	6,84	7,70	8,06	7,80
Sous-total	**7,52**	**7,89**	**10,79**	**13,87**	**16,48**	**17,00**
Services internes	8,86	9,74	11,12	15,36	16,45	17,10
Total	**16,38**	**17,63**	**21,91**	**29,23**	**32,93**	**34,10**
Achats d'immobilisations associés au projet de modernisation des bureaux	-	-	-	**0,38**	**6,75**	**0,05**

Nota : Les données sur les dépenses réelles des exercices précédents ont été ajustées pour tenir compte des exigences de la Politique sur les résultats *et sont présentées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.*

Résumé de la planification des ressources humaines (équivalents temps plein)

	2015-2016 Équivalents temps plein	2016-2017 Équivalents temps plein	2017-2018 Équivalents temps plein prévus	2018-2019 Équivalents temps plein prévus	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	17	17	27	44	56	60
Littératie financière	30	33	35	44	47	47
Sous-total	**47**	**50**	**62**	**88**	**103**	**107**
Services internes	38	39	51	70	73	74
Total	**85**	**89**	**113**	**158**	**176**	**181**

Note 1 : Les données sur les équivalents temps plein ci-dessus correspondent aux postes à temps plein permanents à l'ACFC; elles ne tiennent pas compte des postes occasionnels ou à temps partiel ni des emplois étudiants ni des employés nommés pour une période déterminée de moins d'un an.

Note 2 : Les données sur les équivalents temps plein pour les exercices précédents ont été ajustées pour tenir compte des exigences de la Politique sur les résultats.

Ressources humaines

Il y aura une augmentation des ressources humaines en 2018-2019 pour appuyer la mise en œuvre du nouveau cadre de surveillance et la stratégie étendue en matière de surveillance et d'application de la loi. Les ressources prévues soutiendront également les efforts de l'ACFC en ce qui a trait au cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et de services financiers et aux activités de soutien à l'élaboration des politiques. Une légère augmentation des ressources sera nécessaire dans l'équipe de l'éducation des consommateurs pour permettre la conception et la mise à jour de matériel éducatif. L'équipe du marketing et des communications, qui relève des Services internes, aura également droit à une hausse du nombre de ses équivalents temps plein, en raison de la visibilité accrue de l'ACFC dans les médias et dans l'industrie à la suite de l'examen des pratiques de vente des banques et des activités de soutien du cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et de services financiers.

L'ajout de ressources dans les équipes énumérées ci-dessus entraînera un besoin de soutien accru au sein des Services internes. L'ACFC travaille à établir une capacité interne en matière de ressources humaines et de finances qui lui permettra d'augmenter son efficacité opérationnelle et de réduire ses coûts. Jusqu'à présent, d'autres ministères assumaient ces fonctions pour l'ACFC.

Au cours des dernières années, les activités de l'ACFC ont naturellement pris de l'expansion, et l'organisation a répondu aux besoins en faisant appel à des employés temporaires et occasionnels. Cependant, les risques opérationnels liés à ce mode de dotation ne sont plus tolérables, et l'ACFC transformera 10 postes occasionnels ou dotés pour une période déterminée en postes permanents en 2018-2019; sept nouveaux équivalents temps plein se grefferont notamment à l'équipe de la littératie financière.

Dépenses

La croissance des dépenses prévue en 2018-2019 et au cours des années subséquentes est principalement attribuable à l'augmentation des ressources. Une légère hausse des dépenses est prévue pour le programme de littératie financière en 2019-2020, car l'ACFC compte organiser la sixième édition de la Conférence nationale sur la littératie financière et réaliser à nouveau l'Enquête canadienne sur les capacités financières.

Les achats d'immobilisations figurant dans les plans sont attribuables à l'expiration du bail actuel de l'ACFC en septembre 2019 et au projet de modernisation des bureaux lancé en 2017-2018. La modernisation des locaux favorisera la collaboration entre les employés, une mobilité accrue grâce au renouvellement des technologies et une utilisation optimale des locaux par l'ACFC au fil de sa croissance.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des activités de l'ACFC. Les prévisions de dépenses et de revenus sont préparées selon la méthode de la comptabilité d'exercice de manière à assurer une responsabilisation accrue et à améliorer la transparence et la gestion financière.

L'état des résultats prospectif détaillé et les notes afférentes, qui présentent notamment le rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, sont accessibles sur le site Web de l'ACFC.

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2018 (dollars)

	2017-2018 Résultats estimés	2018-2019 Résultats prévus	Écart (résultats prévus pour 2018-2019 moins résultats estimés pour 2017-2018)
Total des dépenses	21 914 114	29 233 299	7 319 185
Total des revenus	21 914 114	29 233 299	7 319 185
Coûts de fonctionnement nets avant financement et transferts du gouvernement	0	0	0

Nota : Des dépenses législatives de 5 M$ sont comprises dans le total des revenus

Renseignements supplémentaires

Renseignements sur l'organisation

Profil organisationnel

Commissaire : Lucie M. A. Tedesco

Commissaire adjointe : Brigitte Goulard

Chef de la littératie financière : Jane Rooney

Portefeuille ministériel : Finances

Instrument habilitant : Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. La Loi définit les fonctions de l'ACFC et ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi. Elle énumère également les dispositions des lois et des règlements fédéraux dont l'ACFC surveille l'application.

Année de création : 2001

Cadre de présentation de rapports

Voici le Cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes de l'ACFC pour l'exercice 2018-2019.

Cadre ministériel des résultats et répertoire des programmes pour 2018-2019	Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes pour 2017-2018	Pourcentage de l'architecture d'alignement des programmes (en dollars) qui correspond à de nouveaux programmes dans le répertoire des programmes
Surveillance et promotion	Surveillance et promotion	100
Littératie financière	Littératie financière	100
Services internes	Services internes	100

Vérifications internes et évaluations à venir

A. Vérifications internes

Aucune vérification interne n'est prévue pour la période de 2018-2019 à 2020-2021.

B. Évaluations

Exercice (de la date prévue pour l'approbation du rapport d'évaluation par l'administrateur général)	Titre de l'évaluation	Réalisation de l'évaluation précédente	Lien avec le répertoire des programmes de l'ACFC	Dépenses prévues liées aux programmes évalués (en dollars)
2019-2020	Évaluation du Programme de littératie financière (sommative)	2012-2013 (formative)	Programme de littératie financière	100 000 $

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre certains objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales comme des taux d'imposition réduits, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits fiscaux. Le ministère des Finances du Canada publie chaque année des estimations de coûts et des projections pour ces mesures dans son Rapport sur les dépenses fiscales fédérales. Ce rapport comprend également des renseignements contextuels détaillés sur les dépenses fiscales, y compris leur description, leurs objectifs et leur historique ainsi que des renvois aux programmes de dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales dont il est question dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Personnes-ressources au sein de l'organisation

Brigitte Goulard
Commissaire adjointe
Téléphone : 613-941-4300
Brigitte.Goulard@fcac-acfc.gc.ca

Lesley Ryan
Directrice générale, Services internes
Téléphone : 613-941-4239
Lesley.Ryan@fcac-acfc.gc.ca

Annexe [A] : Définitions

Architecture d'alignement des programmes (program alignment architecture)

Répertoire structuré des programmes d'un ministère ou d'un organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

Cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Comprend les responsabilités essentielles de l'organisation, les résultats ministériels et les indicateurs de résultats ministériels.

Cible (target)

Rendement ou niveau de succès mesurable auquel une organisation, un programme ou une initiative aspire dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail normales. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

Indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valable et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés à l'égard d'un résultat ministériel.

Plan (plan)

Énoncé de choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. En général, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et met l'accent sur des mesures qui permettent d'atteindre les résultats attendus.

Plan ministériel (departmental plan)

Document décrivant les plans et le rendement attendu des ministères financés par des crédits au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

Priorités (priorities)

Plans ou projets qu'une organisation a choisi de privilégier et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Les priorités représentent ce qui importe le plus ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats stratégiques souhaités.

Production de rapports sur le rendement (performance reporting)
Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme (program)
Groupe constitué d'intrants en ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés et qui est traité comme un poste budgétaire.

Rapport sur les résultats ministériels (departmental results report)
Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

Rendement (performance)
Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources pour obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Responsabilité essentielle (core responsibility)
Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère ou un organisme. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle sont incarnées dans les résultats ministériels qu'il cherche à obtenir.

Résultat (result)
Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat ministériel (departmental result)
Effet que cherche à produire un ministère. Souvent, les résultats ministériels échappent au contrôle direct des ministères, mais sont influencés par les résultats de programme.

Résultat stratégique (strategic outcome)
Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base de l'organisation.